

IBM Application Performance Management

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Disse Vilkår for brug supplerer IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen), og de udgør sammen med Vilkår for brug den fuldstændige aftale. Hvis der er uoverensstemmelse mellem Standardvilkårene og disse SaaS-specifikke produktvilkår, har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang.

Kunden må kun bruge IBM SaaS, hvis Kunden har accepteret disse Vilkår for brug. Kunden erklærer sig derudover indforstået med disse Vilkår for brug ved at bestille, få adgang til eller benytte IBM SaaS. Kunden erklærer sig derudover indforstået med Standardvilkårene ved at klikke på accept-knappen efter at have fået vist disse SaaS-specifikke produktvilkår.

Hvis en anden end Kunden accepterer disse Vilkår for brug på vegne af Kunden, indestår vedkommende for at have fuld bemyndigelse til at forpligte Kunden til at overholde disse Vilkår for brug. Hvis vedkommende ikke er indforstået med disse Vilkår for brug eller ikke er fuldt bemyndiget til at forpligte Kunden til at overholde vilkårene, må vedkommende ikke benytte eller deltage i noget af den funktionalitet, der bliver tilbudt som en del af IBM SaaS.

Del 1 – IBM-vilkår

1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers

2. Måletyper for betaling

IBM SaaS sælges og betales på basis af følgende målinger:

- a. Gennemsnitligt Administreret Virtuel Server (Average Managed Virtual Server) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En server er en fysisk computer, der består af databehandlingsenheder, hukommelse og input/output-funktioner, og som på anmodning udfører procedurer, kommandoer eller applikationer for en eller flere brugere eller client-enheder. Hvis der benyttes rack-enheder, blade-enheder eller andet, lignende udstyr, betragtes hver enkelt, fysisk enhed (f.eks. et blade-modul eller en rack-monteret enhed), som har de nødvendige komponenter, som en separat server. En Virtuel Server er enten en virtuel computer, som er resultatet af en partitionering af de tilgængelige ressourcer på en fysisk server, eller en ikke-partitioneret, fysisk server. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder af typen Gennemsnitligt Administreret Virtuel Server (Average Managed Virtual Server) til at kunne dække det gennemsnitlige antal virtuelle servere, som administreres af IBM SaaS i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller Transaktionsdokument.

3. Pris og fakturering

3.1 Faktureringsmuligheder

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produkterne, er angivet i et Transaktionsdokument. Der er følgende muligheder for fakturering af IBM SaaS-abonnementsgebyret:

- a. Hele beløbet bliver betalt forud.
- b. Månedligt (bagud)
- c. Kvartalsvis (forud)
- d. Årligt (forud)

Den valgte faktureringsmulighed gælder for hele den periode, der er angivet i et bevis for brugsret eller et Transaktionsdokument. Det beløb, der skal betales i hver faktureringscyklus, afhænger af det årlige abonnementsgebyr og antallet af faktureringscyklusser på et år.

3.2 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned er betaling for et antal dage, som er beregnet forholdsvist, og som Kunden skal betale for. Betaling for en del af en måned udregnes på basis af det antal dage, der er tilbage i en måned. Udregningen begynder fra den dato, hvor Kunden af IBM får besked om, at Kunden nu har adgang til IBM SaaS.

3.3 Betaling for merforbrug

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS overskrider det, Kunden har ret til ifølge et bevis for brugsret eller et Transaktionsdokument, bliver Kunden faktureret for merforbruget i overensstemmelse med de priser, der er angivet i det relevante bevis for brugsret eller Transaktionsdokument.

4. Oprettelse af konto og adgang

Når brugere af IBM SaaS foretager registrering for at få en konto (kaldet Konto), kan brugeren af IBM SaaS eventuelt få en Konto-id og et kodeord af IBM. Det er Kundens ansvar at sikre, at den enkelte bruger af IBM SaaS administrerer sine kontooplysninger og sørger for, at de er opdateret. Kunden kan når som helst anmode om, at personoplysninger, som er opgivet i forbindelse med registreringen for at få oprettet en Konto eller for at kunne bruge IBM SaaS-produkterne, ændres i eller fjernes fra Kontooplysningerne, og personoplysningerne vil herefter blive ændret eller fjernet. En fjernelse kan dog forhindre adgang til IBM SaaS.

Det er Kundens ansvar at sikre, at den enkelte bruger af IBM SaaS beskytter både sin Konto-id og sit kodeord samt styrer, hvem der kan få adgang til en IBM SaaS-brugerkonto eller bruge et IBM SaaS-produkt på Kundens vegne.

5. Fornyelse af Abonnementsperioden

5.1 Automatisk fornyelse af Abonnementsperioden

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelse af abonnementet sker automatisk, kan Kunden forny IBM SaaS-abonnementsperioden ved inden periodens udløbsdato at give skriftlig tilladelse til fornyelsen, for eksempel i form af en ordreformular, et ordrebrev eller en indkøbsordre, i overensstemmelse med vilkårene i Aftalen.

Hvis IBM ikke modtager en sådan tilladelse senest på udløbsdatoen, fornys IBM SaaS-abonnementsperioden automatisk for ét år eller for samme periode som den oprindelige abonnementsperiode, medmindre IBM inden udløbsdatoen modtager skriftlig besked fra Kunden – via Kunden selv eller Kundens forhandler – om, at Kunden ikke ønsker en fornyelse. I modsat fald er Kunden indforstået med at betale de gældende priser for fornyelse.

5.2 Løbende fakturering

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at abonnementsfornyelse sker via fakturering efter udløbet af Abonnementsperioden, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden give IBM 90 dages skriftligt varsel om annulleringen. Når Kundens adgang til IBM SaaS annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen trådte i kraft.

5.3 Kunden skal foretage fornyelse

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at abonnementet ophører på tidspunktet for fornyelse, bliver IBM SaaS-produktet ikke fornyet ved udgangen af den første Abonnementsperiode. Kunden skal anskaffe et nyt abonnement til IBM SaaS, hvis Kunden fortsat ønsker at bruge IBM SaaS efter den første Abonnementsperiode. Kunden kan kontakte en IBM-salgskonsulent eller sin forhandler for at anskaffe et nyt IBM SaaS-abonnement.

6. Teknisk support

I abonnementsperioden er der inkluderet teknisk support til IBM SaaS.

Der er adgang til support via e-mail og SaaS-supportportalen på følgende tidspunkter:

8.00 – 20.00 Eastern Standard Time-zone, USA, mandag – fredag (ekskl. helligdage)

Supporthotline: 1-855-221-1166 i USA

E-mail: support@ibmserviceengage.com

Support i forbindelse med systemnedbrud uden for åbningstid

Support i forbindelse med systemnedbrud uden for åbningstid gælder kun for problemer med klassificeringskode 1 på arbejdsdage, i weekender og helligdage.

Problemklassificering	Definition af problemklassificering	Målsætninger for reaktionstider	Reaktionstider
1	Central forretningsfunktion/service er nede: En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, som resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning.	Inden for 1 time	24 x 7
2	Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en facilitet eller funktion i en serviceforretning, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.	Inden for 2 timer i arbejdstiden	Mandag - fredag - arbejdstid
3	Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at servicen eller funktioner kan benyttes, og der er ingen alvorlig påvirkning af driften.	Inden for 4 timer i arbejdstiden	Mandag - fredag - arbejdstid
4	Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller ikke-teknisk anmodning	Inden for 1 arbejdsdag	Mandag - fredag - arbejdstid

7. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produkt

7.1 Begrænsninger i forbindelse med Step up

For IBM SaaS-produkter af typen "Step-up for existing Customers" (kaldet Step-up SaaS) gælder det, at Kunden tidligere skal have anskaffet en relevant licens til det tilhørende IBM-program, som indgår i navnet på Step-up SaaS-produktet. Kunder som køber IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers skal for eksempel have licensrettigheder til det tilhørende IBM-program IBM Tivoli Monitoring. Kundens brugsrettigheder til Step-up SaaS kan ikke overstige de brugsrettigheder, Kunden har til det tilhørende IBM-program.

Ved anskaffelse af Step-up SaaS må Kunden ikke bruge de samme licensrettigheder til et tilhørende IBM-program, der er installeret i det lokale miljø, som til Step-up SaaS. Hvis Kunden for eksempel har brugsrettigheder til det tilhørende IBM-program til 23 Administrerede Virtuelle Servere og vælger at købe 10 brugsrettigheder til Step-up SaaS til Gennemsnitligt Administrerede Virtuelle Servere, kan Kunden overvåge 10 Step-up SaaS Gennemsnitligt Administrerede Virtuelle Servere fra IBM SaaS-miljøet og 13 Administrerede Virtuelle Servere fra den software, der er installeret hos Kunden.

Step-up SaaS inkluderer ikke Abonnement og Support til det tilknyttede IBM-program. Kunden erklærer, at Kunden har anskaffet de relevante (1) licensrettigheder og (2) Abonnement og Support til det eller de tilhørende IBM-programmer. I Abonnementsperioden på Step-up SaaS skal Kunden opretholde aktuel Abonnement og Support til de IBM-programrettigheder, som anvendes i forbindelse med Step-up SaaS-

rettighederne. Hvis Kundens licens til brug af det eller de tilhørende IBM-programmer eller Kundens Abonnement og Support til det eller de tilhørende IBM-programmer ophører, ophører Kundens ret til at benytte Step-Up SaaS også.

IBM Vilkår for brug

Del 2 – Særlige vilkår for specifikke lande

Følgende vilkår erstatter eller ændrer de omtalte vilkår i Del 1. Alle de vilkår i Del 1, der ikke berøres af disse ændringer, forbliver uændrede og gældende. Del 2 består af ændringer til disse Vilkår for brug og er organiseret som følger:

- Landespecifikke ændringer for Nord-, Mellem- og Sydamerika
- Landespecifikke ændringer for Asien og Stillehavsområdet
- Landespecifikke ændringer for Europa, Mellemøsten og Afrika

LANDESPECIFIKKE ÆNDRINGER FOR NORD-, MELLEML- OG SYDAMERIKA

BELIZE, COSTA RICA, DOMINIKANSKE REPUBLIK, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA OG PANAMA.

5.1 Automatisk fornyelse af en Abonnementsperiode

Nedenstående erstatter det afsnit, der begynder "Hvis IBM ikke modtager en sådan tilladelse senest på udløbsdatoen":

IBM forlænger mod betaling IBM SaaS-abonnementsperioden med ét år til samme pris og med uændret faktureringshyppighed, hvis IBM eller Kundens forhandler modtager (1) Kundens bestilling på fornyelse (f.eks. ordreformular, ordrebrev, indkøbsordre) inden udløbet af den aktuelle Abonnementsperiode eller (2) betaling fra Kunden senest 30 dage efter Kundens modtagelse af IBM SaaS-fakturaen for den næste abonnementsperiode.

ARGENTINA, BRASILIEN, CHILE, COLUMBIA, ECUADOR, MEXICO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA.

5.1 Automatisk fornyelse af en Abonnementsperiode

Gælder ikke offentlige organer, som er underlagt relevant lovgivning vedrørende indkøb i den offentlige sektor.

BRASILIEN

5.1 Automatisk fornyelse af en Abonnementsperiode

Følgende tilføjes efter andet afsnit:

Transaktionsdokumentet beskriver processen med skriftlig kommunikation til Kunden indeholdende gældende pris og andre oplysninger vedrørende fornyelsesperioden.

USA

5.1 Automatisk fornyelse af en Abonnementsperiode

Følgende sætning tilføjes til slutningen af det afsnit, som begynder: "Hvis IBM ikke modtager en sådan tilladelse senest på udløbsdatoen":

Kunden kan opsig IBM SaaS når som helst efter udgangen af den første Abonnementsperiode med én måneds skriftligt varsel enten direkte til IBM eller via Kundens IBM-forhandler, hvis IBM ikke har modtaget skriftlig autorisation fra Kunden (f.eks. i form af en bestillingsformular, et ordrebrev eller en indkøbsordre) til at forny den Abonnementsperiode, der er ved at udløbe. I så tilfælde kan Kunden få refunderet et forholdsmæssigt beløb.

LANDESPECIFIKKE ÆNDRINGER FOR ASIEN – STILLEHAVSOMRÅDET

BANGLADESH, BHUTAN OG NEPAL

5.1 Automatisk fornyelse af en Abonnementsperiode

Nedenstående erstatter det afsnit, der begynder "Hvis IBM ikke modtager en sådan tilladelse senest på udløbsdatoen" i afsnit 5.1 Automatisk Fornyelse af en Abonnementsperiode:

IBM forlænger mod betaling IBM SaaS-abonnementsperioden med ét år til samme pris og med uændret faktureringshyppighed, hvis IBM eller Kundens forhandler modtager (1) Kundens bestilling på fornyelse (f.eks. bestillingsformular, ordrebrev, indkøbsordre) inden udløbet af den aktuelle Abonnementsperiode eller (2) betaling fra Kunden senest 30 dage efter Kundens modtagelse af IBM SaaS-fakturaen for den næste abonnementsperiode.

LANDESPECIFIKKE ÆNDRINGER FOR EUROPA, MELLEMLØSTEN OG AFRIKA (EMEA)

BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, SAUDI-ARABIEN OG FORENEDE ARABISKE EMIRATER.

5.1 Automatisk fornyelse af en Abonnementsperiode

Nedenstående erstatter det afsnit, der begynder "Hvis IBM ikke modtager en sådan tilladelse senest på udløbsdatoen" i afsnit 5.1 Automatisk Fornyelse af en Abonnementsperiode:

IBM forlænger mod betaling IBM SaaS-abonnementsperioden med ét år til samme pris og med uændret faktureringshyppighed, hvis IBM eller Kundens forhandler modtager (1) Kundens bestilling på fornyelse (f.eks. bestillingsformular, ordrebrev, indkøbsordre) inden udløbet af den aktuelle Abonnementsperiode eller (2) betaling fra Kunden senest 30 dage efter Kundens modtagelse af IBM SaaS-fakturaen for den næste abonnementsperiode.

Tillæg A

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) tilbyder overvågning af slutbrugeroplevelser og ressourcer med det formål at advare brugere om problemer med applikationer og hjælpe brugerne med at løse problemerne hurtigt og effektivt.

Entry-brugere har følgende faciliteter til rådighed:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) giver brugerne mulighed for at få vist applikationernes sundhedstilstand og få vist flere detaljer, f.eks. relaterede hændelser og KPI'er for de komponenter, der er forbundet med applikationen.
- Opdager og definerer automatisk en applikationsstruktur, som kan ændres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter med kun lidt eller slet ingen manuel indgriben.
- Tillader brugere at identificere en reel slutbrugeroplevelse med applikationen med svartid opdelt på komponenter.
- Tillader brugere at få vist centrale sundhedsmetrikker for alle overvågede ressourcer.
- Tillader brugere at oprette og ændre tærskelværdier, så brugerne visuelt kan identificere og modtage advarsler.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) stiller detaljerede fejlfindingoplysninger til rådighed. Oplysningerne gør det muligt at finde årsagen til problemer med en applikations ydeevne. På den måde kan eventuelle problemer løses hurtigt.

Diagnostics-brugere har følgende faciliteter til rådighed:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) giver brugerne mulighed for at få vist applikationernes sundhedstilstand og få vist flere detaljer, f.eks. relaterede hændelser og KPI'er for de komponenter, der er forbundet med applikationen.
- Opdager og definerer automatisk en applikationsstruktur, som kan ændres eller fjernes.
- Installerer og konfigurerer automatisk agenter med kun lidt eller slet ingen manuel indgriben.
- Tillader brugere at få vist centrale sundhedsmetrikker for applikationsserverne.
- Specificerer ydeevnen helt ned på kodeniveau og inkluderer centrale oplysninger til brug i fejlfinding, f.eks. kontekstdata og stakspringer.